



Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Żorach

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Żorach dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Naszym celem jest tworzenie przestrzeni – zarówno online, jak i stacjonarnie – przyjaznej i dostępnej dla każdego. Chcemy, aby każda osoba, niezależnie od swoich możliwości, mogła swobodnie korzystać z naszych produktów, usług i informacji.

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty oraz infolinię.

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA oraz dobrymi praktykami.

Dostępność cyfrowa

Strona WWW

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bszory.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis został zaprojektowany zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

Co oferujemy w zakresie dostępności

Na stronie wdrożyliśmy szereg rozwiązań, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami – w tym z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu czy trudnościami poznawczymi.

Wtyczka dostosowująca stronę

Zainstalowano Asystent dostępności Joomla!, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.

Opcja powiększania czcionki

Zwiększanie odstępu w trakcie, a także czytanie strony przez lektora

Umożliwiamy powiększenie czcionki każdego elementu strony.

Linki wizualne

Wszystkie linki na stronie poprzez Ustawienie dostępności można wyróżnić wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.

Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.

Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:

- Skala szarości
- Wysoki kontrast
- Negatywny kontrast
- Podświetlenie linków
- Czytelna czcionka

Wyszukiwarka

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.

Brak pułapek klawiaturowych

Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.

Brak elementów dźwiękowych i migających

Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.

Spójność układu

Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.

Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: aplikacja mobilna mKey.

Nasza bankowość elektroniczna jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach używamy prostego języka, dzięki temu są intuicyjne, proste w obsłudze, a treść ekranów może zostać odczytana przez programy komputerowe.

Aplikacja została zaprojektowana z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu, co zapewnia wygodę korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach. Układ aplikacji dynamicznie dopasowuje się do rodzaju i orientacji ekranu.

Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych i znane są sugestie korekty, użytkownik otrzyma stosowną odpowiedź.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Oferujemy i świadczymy następujące usługi, zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze: kredyt konsumencki i hipoteczny oraz usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym.

Zapewniamy dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

- 1) przedstawienia oferty klientowi,
- 2) wnioskowania o produkt,
- 3) zawierania umowy,
- 4) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, pism oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- 1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową.

Umowy i regulaminy w przystępnej formie

Wszystkie nasze umowy i regulaminy przygotowujemy w sposób, który ułatwia ich zrozumienie:

- piszemy prostym i jasnym językiem,
- udostępniamy je w pliku PDF, który spełnia wymagania dostępności (standard WCAG 2.1),

- dzięki temu osoby ze szczególnymi potrzebami mogą samodzielnie zapoznać się z dokumentami – np. z pomocą czytników ekranowych.

Naszym celem jest, by każdy klient – niezależnie od swoich możliwości – rozumiał, jakie usługi oferujemy i na jakich zasadach.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak najlepszą komunikację, największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Udogodnienia dostępne w naszych placówkach:

- **Pętle indukcyjne:** systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych,
- **Pomoce dla osób niedowidzących:** lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- **Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.**

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi nasi pracownicy są szkoleni z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Lokalizacje Banku/Oddziałów/Punktu kasowego

Oddział Banku w Żorach znajduje się przy ul. Męczenników Oświęcimskich 28. Bank czynny jest w określonych godzinach.

- 1) Wejście główne znajduje się od ul. Męczenników Oświęcimskich 28. Prowadzą do niego drzwi rozwierane i przesuwane.
- 2) Poruszanie się po budynku. Obsługa klienta znajduje się na jednym poziomie. Na drodze do wejścia do budynku, nie ma przeszkód architektonicznych.
- 3) Miejsca parkingowe. Na parkingu od strony ul. Muzealnej znajduje się jedno miejsce postojowe wyznaczone dla osób niepełnosprawnych.
- 4) Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Oddział Banku w Suszcu znajduje się przy ul. Św. Jana 23. Bank czynny jest w określonych godzinach.

1. Wejście główne znajduje się od ul. Św. Jana. Prowadzą do niego drzwi rozwierane i wahadłowe.
2. Poruszanie się po budynku. Obsługa klienta znajduje się na jednym poziomie. Na drodze do wejścia do budynku, są przeszkody architektoniczne. Do budynku prowadzą schody w ilości 5 sztuk.
3. Miejsca parkingowe. Na parkingu przed Bankiem znajduje się jedno miejsce postojowe wyznaczone dla osób niepełnosprawnych.
4. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Bank posiada Punkt kasowy w Żorach na os. Powstańców PU 7. Pomieszczenie publicznie dostępne w określonych godzinach.

1. Wejście główne. Prowadzą do niego drzwi rozwierane.
2. Poruszanie się po budynku. Obsługa klienta znajduje się na jednym poziomie. Na drodze do wejścia do budynku, nie ma przeszkód architektonicznych
3. Miejsca parkingowe. Najbliższe miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością znajduje się w odległości około 100m.
4. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
- Naklejki z oznaczeniem w Braille'u
- Usługa asysty głosowej
- Brak barier architektonicznych
- Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek, oznaczone symbolami graficznymi można znaleźć na liście oddziałów dostępnej pod mapą na naszej stronie internetowej: www.bszory.pl.

Symbole graficzne (znajdujące się na stronie internetowej) wraz z ich opisem, którymi posługujemy się dla opisu dostępności architektonicznej/udogodnień w naszych placówkach:

	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Pętla indukcyjna
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami
	W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

Skargi związane z dostępnością produktów i usług

Masz prawo złożyć do nas skargę, jeżeli uważasz, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie dostępne.

Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone usługi i oferowane produkty spełniały oczekiwania naszych klientów oraz były zgodne z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz standardami dostępności.

Jeśli jednak jesteś z nich niezadowolony/a i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś/aś inne trudności – masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Jak złożyć skargę, gdy coś jest niedostępne?

Masz prawo złożyć skargę, jeśli uważasz, że nasze usługi lub produkty nie są dla Ciebie łatwe w użyciu (niedostępne). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- w formie pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną na adres Bank Spółdzielczy w Żorach ul. Męczenników Oświęcimskich 28, 44-240 Żory lub poprzez złożenie pisma w jednostce Banku;
- elektronicznej poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (e mail sekretariat.bszory.pl);
- ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w każdej jednostce Banku

- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-96669-22144-BBBDJ-24 w ramach usługi e-doręczenia;

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko konsumenta;
- Twój adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
- wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank;
- wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).

W tym celu możesz skorzystać z naszego formularza zawartego na stronie internetowej.

Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

- Nie podałeś imienia i nazwiska;
- Nie podałeś adresu do korespondencji, adresu e-mail ani numeru telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu;
- Nie wskazałeś produktu albo usługi, których dotyczy Skarga;
- Nie wskazałeś wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank.

Ważne: Jeśli nie zajmiemy się Twoją skargą, poinformujemy Cię o tym i powiemy dlaczego.

Ile czasu mamy na odpowiedź

Zazwyczaj odpowiemy na Twoją skargę w ciągu 30 dni od jej otrzymania.

Jeśli sprawa jest trudna, możemy potrzebować więcej czasu (do 60 dni). Wtedy Cię o tym poinformujemy i powiemy, kiedy dostaniesz odpowiedź.

Jak dostaniesz odpowiedź

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś e-maila), chyba że zgodzisz się na inną formę.

Nasza odpowiedź będzie jasna i powie Ci:

- Jak rozpatrzyliśmy Twoją skargę.
- Dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy przepisy prawa lub nasze zasady).
- Co zrobimy dalej (jeśli to konieczne).

- Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią (np. odwołać się lub skorzystać z pomocy Rzecznika Finansowego).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj: <https://bszory.pl/przydatne-informacje/reklamacje>.

Data sporządzenia deklaracji: 27.06.2025r.